

Des services adaptés aux besoins des personnes salariées

La Commission s'engage à :

- ☐ diffuser de l'information accessible sur la Loi sur l'équité salariale ainsi que sur les obligations et les droits qui en découlent;
- ☐ transmettre, dans un délai de 48 heures, un accusé de réception à toute personne salariée qui lui soumet une plainte en vertu de la loi;
- ☐ traiter avec célérité les plaintes et les différends formulés en vertu de la loi.

Des services adaptés aux besoins des personnes associées à la démarche d'équité salariale

La Commission s'engage à :

- ☐ mettre à la disposition des personnes intéressées des outils, tels que des guides, des activités de formation, un service de renseignements téléphonique et un service d'assistance spécialisé, pour faciliter leur démarche d'équité salariale;
- ☐ favoriser le règlement des plaintes et des différends par l'entremise de la conciliation.

L'évaluation de la qualité des services aux citoyennes et aux citoyens

Considérant que la Commission vise à répondre le mieux possible aux besoins et aux attentes de la population, elle entend faire un bilan de ses activités et de l'appréciation de ses services et, au besoin, revoir sa déclaration de services.

Pour formuler une plainte concernant les services offerts par la Commission

En prenant des engagements clairs envers les Québécoises et les Québécois, la Commission a pour objectif premier d'offrir des services efficaces et empreints de professionnalisme et d'intégrité.

La mise en œuvre de l'équité salariale est cependant un processus complexe qui peut engendrer certains délais dans le traitement des demandes. Il peut également arriver qu'une personne ne soit pas entièrement satisfaite de la qualité des services offerts par la Commission.

Pour formuler une plainte à la Commission au sujet de ses services, il est possible de s'adresser directement à la personne responsable du service qui a traité la demande. La plupart du temps, cette démarche permettra de résoudre le problème. Si l'on obtient pas satisfaction auprès de cette personne, on peut également formuler une plainte par écrit et la transmettre à l'adresse suivante :

Commission de l'équité salariale
200, chemin Sainte-Foy, 4^e étage
Québec (Québec) G1R 6A1

Dans un souci d'amélioration constante, la Commission de l'équité salariale entend demeurer à l'écoute de toutes ses clientèles. C'est pourquoi elle s'engage à :

- ☐ communiquer dans un délai de 48 heures avec toute personne ayant formulé une plainte par écrit afin de préciser les causes de l'insatisfaction;
- ☐ tenter de trouver avec elle une solution;
- ☐ apporter les correctifs nécessaires au sein de l'organisation.

La Commission de l'équité salariale est là pour aider toute personne qui en fait la demande.

N'hésitez pas à communiquer avec nous.

Commission de l'équité salariale
200, chemin Sainte-Foy, 4^e étage
Québec (Québec) G1R 6A1

De partout au Québec (sans frais):
1 888 528-8765

Région de Québec:
(418) 528-8765

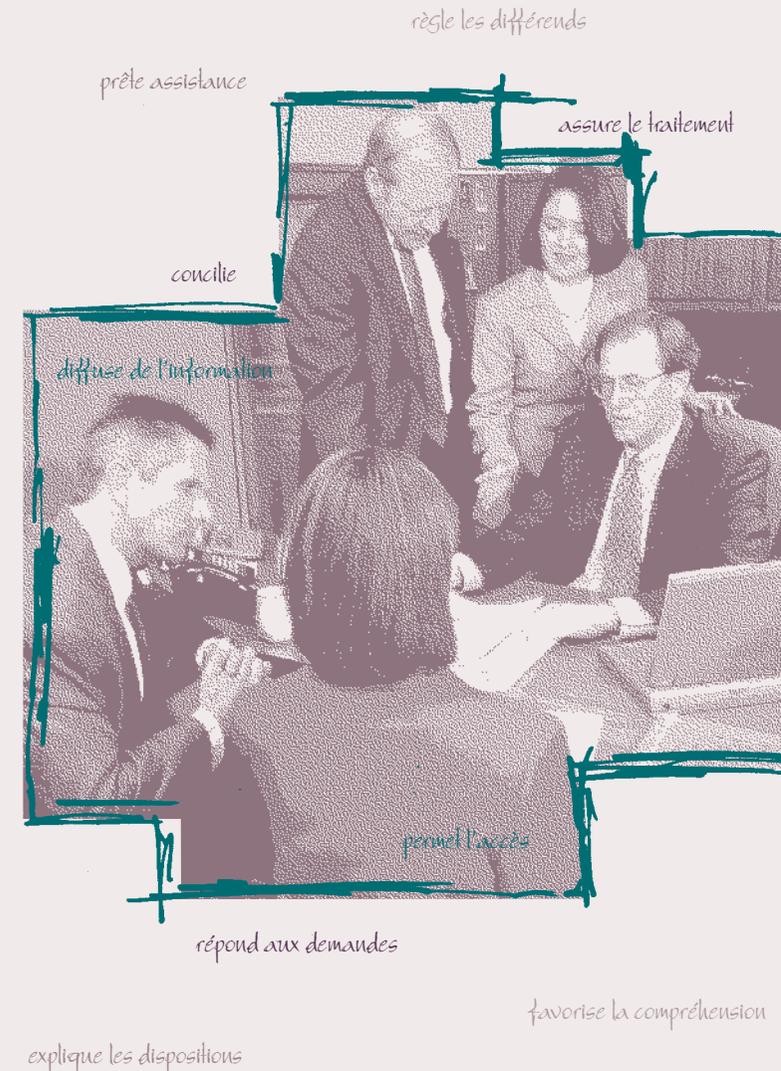
Télécopieur:
(418) 528-6999

Site Internet : www.ces.gouv.qc.ca
Courriel : equite.salariale@ces.gouv.qc.ca



Notre engagement

À OFFRIR
DES SERVICES DE QUALITÉ
AUX CITOYENNES
ET AUX CITOYENS
DU QUÉBEC



explique les dispositions

favorise la compréhension

Notre mission

Créée en avril 1997, la Commission de l'équité salariale est responsable de l'administration de la Loi sur l'équité salariale.

Elle a pour principale mission de veiller à l'implantation et au maintien de l'équité salariale dans les entreprises au Québec. La Loi sur l'équité salariale a pour objet de corriger les écarts salariaux dus à la discrimination systématique fondée sur le sexe pour les personnes occupant des emplois majoritairement féminins.

Afin de s'acquitter de sa mission, la Commission :

- diffuse de l'information sur la loi et les étapes conduisant à l'atteinte de l'équité salariale;
- prête assistance aux entreprises et aux personnes associées à la démarche d'équité salariale;
- traite les différends et les plaintes soumis par les parties lorsqu'il y a mécontentement relativement à l'application de la loi ou lorsque celle-ci n'est pas respectée dans l'entreprise;
- assure le traitement des plaintes concernant l'équité salariale dans les entreprises de moins de dix personnes salariées déposées en vertu de l'article 19 de la Charte des droits et libertés de la personne.

Nos clientèles

La Commission de l'équité salariale travaille auprès de trois clientèles principales :

- ☐ les personnes salariées, principalement les travailleuses, qui bénéficieront, le cas échéant, de la correction des écarts salariaux;
- ☐ les employeurs, qui ont la responsabilité de réaliser l'équité salariale dans leur entreprise;
- ☐ les associations accréditées et les personnes qui sont associées à la démarche d'équité salariale.

La Commission reconnaît également qu'elle a la responsabilité d'informer et de sensibiliser l'ensemble de la population en ce qui a trait à la Loi sur l'équité salariale.



Notre engagement

La Commission de l'équité salariale entend offrir en tout temps un service courtois aux citoyennes et aux citoyens, axé sur la fiabilité et la diligence. À l'égard de toutes ses clientèles, la Commission s'engage à :

- ☐ répondre avec promptitude aux demandes de renseignements acheminées à son Service de renseignements téléphonique et, si les renseignements demandés nécessitent des recherches particulières, à transmettre la demande à son Service d'assistance spécialisé dans un délai de 24 heures;
- ☐ offrir un service d'assistance spécialisé qui, dans les meilleurs délais, prend en charge les demandes portant sur des questions ou des problèmes plus complexes;
- ☐ donner suite, dans les meilleurs délais, aux demandes de renseignements écrites qu'elle reçoit;
- ☐ expédier dans un délai de 48 heures les publications demandées par téléphone, par écrit ou par courrier électronique;
- ☐ transmettre une information claire et précise, en tenant compte des besoins exprimés;
- ☐ permettre l'accès au Service de renseignements téléphonique les jours ouvrables de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30;
- ☐ permettre l'accès à une boîte vocale en vue de joindre rapidement le service correspondant aux besoins immédiats de la personne qui appelle : ligne de renseignements, inscription à une session de formation ou tout autre service offert par la Commission;
- ☐ favoriser une meilleure compréhension de la Loi sur l'équité salariale et à accompagner les personnes qui le désirent dans leur démarche en publiant des documents d'information générale sur la loi, des publications spécialisées et des guides rédigés dans un langage accessible;
- ☐ expliquer concrètement les dispositions de la loi en donnant des sessions d'information et de formation sur l'équité salariale et les étapes de la démarche d'équité salariale;
- ☐ rendre plus convivial son site Internet, notamment en facilitant l'accès à l'ensemble de ses publications, et à assurer une mise à jour constante du site;
- ☐ accroître le recours au Service de conciliation, offert sur une base volontaire, pour régler avec célérité les différends et les plaintes qui lui sont soumis;
- ☐ assurer la protection des renseignements personnels dans toutes les activités touchant ses clientèles externes;
- ☐ transmettre dans les meilleurs délais aux parties concernées l'information sur l'évolution des dossiers relativement aux plaintes ou aux différends qui lui sont soumis, dans le respect des règles de la confidentialité.